

<https://helda.helsinki.fi>

Svenskan är osynlig på många bibliotek

Piipponen, Daniela Helena

2021

Piipponen , D H , Välimaa , J-P , Silen , B & Lindström Tiedemann , T 2021 , ' Svenskan är osynlig på många bibliotek ' , Språkbruk . <

<https://www.sprakbruk.fi/-/svenskan-ar-osynlig-pa-manga-bibliotek> >

<http://hdl.handle.net/10138/328655>

unspecified

publishedVersion

Downloaded from Helda, University of Helsinki institutional repository.

This is an electronic reprint of the original article.

This reprint may differ from the original in pagination and typographic detail.

Please cite the original version.

Språkbruk

Artikel 25.2.2021

Daniela Piipponen, Jari-Pekka Välimaa, Beatrice Silén, Therese Lindström Tiedemann

Svenskan är osynlig på många bibliotek

För att våga tala svenska med bibliotekarien skulle många kunder vilja veta på förhand att bibliotekarien faktiskt kan svenska.

Ger ditt närbibliotek god kundbetjäning på svenska? Svaret kan bero på var du bor. Enligt Kulturfondens rapport *Det breda uppdraget* (Maria Grundvall) från 2020 är det ofta betjäningen i de stora tvåspråkiga städerna som uppfattas som undermålig, medan mellanstora och mindre kommuner i Åboland och Österbotten får bättre betyg. Särskilt huvudstadsregionen har problem med att hitta svenskspråkig personal och prioriterar i allmänhet svenska frågor lågt.

Som ett led i att stärka svenskan på biblioteken kontaktade Svenska Folkskolans vänner projektet Finland Swedish Online vid Helsingfors universitet, och bad oss skapa en nätkurs i svenska särskilt för bibliotekarien. Våren 2020 skapade vi ett par enkäter för att kartlägga när bibliotekarierna behöver svenska på jobbet.

En enkät riktades till svenskspråkiga biblioteksanvändare i Finland (med en särskild enkät för barn under tolv) där vi bland annat frågade om deras biblioteksvanor. Enkäten spreds via projektets egna sociala medier och övriga kontaktkedjor, samt på huvudstadsregionens biblioteksnätverk *Helmets* nätsidor. Vi fick 296 svar på den allmänna enkäten, och 16 på enkäten för barn.

Undersökningen bekräftade observationerna från Svenska Kulturfondens rapport. Trots att nästan 70 procent av respondenterna vanligtvis besökte bibliotek i huvudstadsregionen, utgjorde dessa endast 25 procent av de respondenter som tyckte att deras bibliotek hade *mycket bra* svenskspråkig betjäning. Dessutom var alla respondenter som ansåg att deras bibliotek hade *mycket dålig* svenskspråkig betjäning (och som uppgett vilka bibliotek de besöker) från samma områden. Av de 225 respondenterna som svarade på frågan ansåg 46 att deras bibliotek hade mycket bra svenskspråkig betjäning och 82 ganska bra, medan 70 ansåg den vara ganska dålig och 27 mycket dålig.

Respondenterna kunde även kommentera sina enkätsvar. Flera påpekade att de inte kunde svara eftersom de så sällan behöver tala med personalen. Det fanns också respondenter som fått intrycket att man inte ska prata med bibliotekarien:

De senaste åren har jag sällan pratat med bibliotekarier. Nu för tiden känns det nämligen som om det är tänkt att kunder inte ska prata med bibliotekarier alls, utan sköta allt elektroniskt på

egen hand. Jag har utgått från att bibliotekarier helst inte ska störas. (...)

Andra uppgav att de inte kunde svara då de inte talar svenska med personalen utan använder ett annat språk, oftast finska. Trots att 95 procent av respondenterna angav svenska som sitt enda modersmål, uppgav 32 procent att de främst talar finska med bibliotekarien. Dessa var i allmänhet kunder i huvudstadsregionen eller Åbo.



I huvudstadsregionen önskar många bibliotekskunder bättre service på svenska på biblioteken, medan fler kunder är nöjda med den svenska servicen på mindre orter.

BILD: Bianca Ortiz Holmberg

Finska eller svenska?

I en tvåspråkig miljö är det ofta oklart vilka språk motparten talar. Det här tycker många respondenter är jobbigt, och menar att de kanske inte ens försöker tala svenska om de inte vet att personalen kan språket. I värsta fall kan de välja att inte säga något alls:

Jag är ofta blyg att börja på svenska då jag inte vill genera bibliotekarien, dvs om hen inte kan svenska och blir generad. Så jag börjar kanske på finska av bekvämlighet och får inte ens veta om bibliotekarien kan svenska. Men pratar mycket hellre svenska egentligen! (...) *(från allmänna enkäten)*

Vågar kanske inte säga något om jag inte vet vilket språk *(från enkäten för barn)*

Respondenterna talar gärna svenska: 88 procent önskar att bibliotekarien åtminstone skulle försöka betjäna på svenska även om språkkunskaperna inte är perfekta. Ändå uppfattar flera den egna användningen av svenska som problematisk: de känner sig besvärliga, utgår ifrån att finskspråkiga inte vill prata svenska, eller har blivit illa bemötta då de försökt. Dessa väljer ofta att tala finska istället om de är osäkra.

Ett tvåspråkigt tilltal i stil med *Päivää god dag* tycks inte vara särskilt utbrett på biblioteken: nästan 60 procent av respondenterna har aldrig hört det användas, och bara knappa 7 procent hör det ofta eller alltid. På ett bibliotek är det dessutom ofta kunden som börjar, vilket ger denna ansvaret för språkvalet. Många respondenter efterlyser ett sätt att få reda på om en anställd talar svenska eller inte, till exempel genom att förse bibliotekarierna med namnskyltar som anger vilka språk de talar:

Jag skulle tycka om "språkflaggor" för personalen. Jag har hört ibland att flera i personalen talar svenska, men vågar oftast inte själv börja på svenska.

Flera poängterar att svenskan är extra viktig då kunden är ett barn, som inte alltid kan finska så bra. I fyra av de sexton svar som kom in på enkäten för barn under tolv nämner respondenten att hen inte kan andra språk än svenska. Det är alltså viktigt för barnens lika rättigheter och möjligheter att de ska kunna tala svenska på biblioteken. Biblioteksanvändningen ingår också i grunderna för läroplanen för den grundläggande utbildningen 2014 redan från årskurs 1 där eleverna kanske inte ens hunnit inleda undervisningen i finska. De inledande delarna lyfter fram att skolan och biblioteken gemensamt ska handleda eleverna "till livslångt lärande och aktivt medborgarskap", vilket betyder att svenskspråkiga elever behöver ha tillgång till biblioteken på svenska.

Personalen motiveras av kundservicen

För att även få personalens syn skapade vi en enkät på finska för den finskspråkiga bibliotekspersonalen i Finland. Enkäten spreds genom en notis på sajten kirjastot.fi samt projektets sociala medier, och fick 122 svar.

De bibliotekarier som menade att de inte behövde svenska påpekade ofta att svenskspråkiga kunder är sällsynta på deras arbetsplats.

Av enkäten framgår att personalen uppfattar sin egen svenska som svag. Då vi bad respondenterna ta ställning till påståendet *Jag upplever att min kundbetjäning på svenska är god* höll endast 10 respektive 16 procent med fullständigt eller delvis, medan 22 procent var av annan åsikt och 34 procent av helt annan åsikt. Trots detta är attityden till svenskan mycket god. Då vi frågade om de ställer sig positivt till svenskan i arbetet svarade 46 procent att de höll med fullständigt och 21 procent att de höll med delvis. Endast 12 procent var helt eller delvis av annan åsikt (resten ställde sig antingen neutrala eller valde att inte ta ställning). Den höga siffran kan förklaras, åtminstone delvis, av att sådana som har en positiv attityd till språk mera gärna svarar på en enkät om ämnet än sådana som är likgiltiga till frågan. De som menade att de inte behövde svenska påpekade ofta att svenskspråkiga kunder är sällsynta på deras arbetsplats.

Hos många finns också viljan att försöka betjäna på svenska. Då respondenterna tillfrågades hur de skulle agera i en situation där deras språkkunskaper inte räckte till, svarade 67 procent att de ändå skulle försöka betjäna kunden på hans språk. 27 procent skulle byta till ett språk som var enklare för dem, medan 6 procent uppgav att de väntar tills kunden själv byter språk.

Hos många finns viljan att försöka betjäna på svenska.

53 procent av respondenterna använde svenska åtminstone en gång i månaden eller oftare, nästan alltid i samband med kundbetjäning. Att lära sig kundbetjäning på svenska angavs av många (64 procent) som en motiverande faktor för att delta i en eventuell språkkurs. Kundbetjäning var också det som de flesta av respondenterna (84 procent) ville lära sig på en språkkurs. De två näst populäraste alternativen, att lära sig fackspråk och att bekanta sig med den svenskspråkiga kulturen och litteraturen, kryssades för av "bara" 64 respektive 37 procent av respondenterna.

Vad kan vi göra?

Det är tydligt att många svenskspråkiga skulle vilja tala mer svenska på biblioteken, men inte vågar. En betydande orsak är att de inte vet om personalen behärskar språket. En enkel åtgärd för att förbättra kundbetjäningen vore därför att man särskilt på tvåspråkiga bibliotek tydligare signalerade att svenskan är välkommen. Hos en stor del av den finskspråkiga bibliotekspersonalen finns dessutom motivation att lära sig svenska, särskilt för att kunna betjäna kunder. Och förhoppningsvis är det just här som Finland Swedish Online kan hjälpa till att erbjuda de resurser som behövs, på ett flexibelt sätt som passar så många som möjligt.



Daniela Piipponen

Daniela Piipponen är doktorand i nordiska språk vid Helsingfors

universitet och projektkoordinator och kursutvecklare för Finland Swedish Online.



Jari-Pekka Välimaa

Jari-Pekka Välimaa är lärare i svenska vid Aalto-universitet och tidigare kursutvecklare för Finland Swedish Onlines bibliotekskurs.



Beatrice Silén

Beatrice Silén är pensionerad universitetslektor i svenska från Helsingfors universitet och medarbetare inom Finland Swedish Online samt tidigare projektledare.



Therese Lindström Tiedemann

Therese Lindström Tiedemann är universitetslektor i svenska språket vid Helsingfors universitet och projektledare för Finland Swedish Online. Foto: Sasa Tkalcin